



**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_, DE 2025**  
**(Do Sr. JOÃO DANIEL)**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a obrigatoriedade de inclusão da opção “outras opções” e do atendimento humano nos menus eletrônicos de atendimento telefônico ao consumidor.

**O CONGRESSO NACIONAL decreta:**

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

Art. 35-A. Nos serviços de atendimento ao consumidor prestados por meio telefônico ou sistema automatizado, é obrigatória a inclusão, no menu eletrônico inicial, de:

I – opção expressa intitulada “outras opções”, destinada a contemplar assuntos ou demandas não previstos nas opções anteriores do menu;

II – opção de atendimento humano direto, sempre que as opções automatizadas não forem suficientes para esclarecer ou resolver as questões apresentadas pelo consumidor.

§ 1º O atendimento humano deverá ser acessível de forma simples, clara e em tempo razoável, sem necessidade de reinício do atendimento ou repetição excessiva de dados previamente informados ao sistema eletrônico.

§ 2º A ausência das opções previstas nos incisos I e II constitui prática abusiva, nos termos do art. 39, e sujeita o fornecedor às sanções administrativas previstas neste Código.

§ 3º A autoridade competente poderá regulamentar, por setor, os prazos máximos para acesso ao atendimento humano e os padrões mínimos de qualidade do serviço.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

**JUSTIFICAÇÃO**





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**DEPUTADO FEDERAL JOÃO DANIEL PT/SE**

A proposta visa assegurar que os consumidores não sejam submetidos a limitações artificiais impostas por sistemas de atendimento automatizados, que muitas vezes não contemplam a totalidade das demandas legítimas do público e omitem a possibilidade de atendimento humano.

Tal omissão fere o direito à informação clara e adequada (art. 6º, III, do CDC), bem como o princípio da boa-fé objetiva e da transparência nas relações de consumo. Ao tornar obrigatórias as opções “outras opções” e “falar com atendente humano”, protege-se o consumidor de práticas abusivas que restringem o exercício pleno de seus direitos.

O projeto reafirma o caráter protetivo do CDC e responde aos desafios contemporâneos impostos pela crescente automação do atendimento, sem excluir os avanços tecnológicos, mas exigindo que esses respeitem a dignidade do consumidor.

Sala das Sessões, de maio de 2025.

**Deputado JOÃO DANIEL**  
**(PT-SE)**

